

### Conseil Client et vente de plantes

<i>Champ de compétence</i>	<i>SPS concernée</i>				
Contribution à la politique mercatique et commerciale de l'entreprise	1	2	3	4	
Relation commerciale	5	6	7	8	
Logistique commerciale	9	10	11	12	13
Management et animation de l'équipe commerciale	14	15			
Anticipation, conseil et valorisation	16	17			

#### Justification de la SPV

Le conseil client est un élément indispensable au bon déroulement de l'entreprise que se soit pour le marcher de professionnel, collectivité ou particulier. L'entreprise vend ses produits selon deux procédés, demi gros 65% de son CA et vente à particuliers 35% de son CA. L'analyse des ventes auprès des particuliers montre que sur une année complète l'activité estivale est forte et rémunératrice. Cette saisonnalité des ventes de végétaux d'extérieur ne se trouve pas dans les analyse nationales.

J'ai donc décidé de mettre en avant la maîtrise technique du produit.

- ✓ Privilégier le contact client
- ✓ Stimuler les ventes dans la périodes et estivales
- ✓ Un marché à gros potentiel pour l'entreprise
- ✓ La vente aux particuliers permet de répondre à une demande du client et sous-entend une maîtrise technique du produit.

#### Éléments de contexte de la SPV :

Ma SPV est réalisée dans l'entreprise Les fleurs du pieds doré à Saint Florent des Bois (85). Cette exploitation présente une surface de culture en serres de 7000m<sup>2</sup> (géraniums, impatiences gauras) et de 2,5 hectares de cultures en pleine air et pleine terre (Chrysanthème, plants de légume). L'entreprise travaille avec les jardinerie , GMS, collectivités et particuliers.

Le marché de Noirmoutier n'est pas a négliger il représente un grosse partie du « CA particuliers ». Sur cette île, la « clientèle particulier » peut être caractérisée comme, touristique, aisée, propriétaire d'une résidence secondaire. Cette clientèle, comporte plusieurs types de profils :

- ✓ Les néophytes qui ont besoin de plus de conseils.
- ✓ Les connaisseurs qui eux viennent pour juger de nos connaissances et compléter les leurs.
- ✓ Le habitués qui viennent régulièrement.
- ✓ Ces trois profils différent nécessite la prise en compte d'une diversité lors de la mise en place du marché. Une partie de la clientèle est déjà dans une optique d'achat donc la vente est quasiment acquise.

#### Objectifs opérationnels :



- ✓ Découvrir les besoins du client
- ✓ Augmenter les ventes
- ✓ Satisfaire le client
- ✓ Fidéliser le client

#### Principales activités et tâches réalisées / implication dans la SPV :

- ✓ Accueillir le client lors de son approche
- ✓ Observer le consommateur afin de le discerner et de répondre au mieux à ses attentes : trois types de consommateurs
- ✓ Savoir doser les informations et apporter une réponse au client
- ✓ Poser des questions pour la découverte du besoin
- ✓ Proposer au client différentes idées afin de lui apporter plus de choix
- ✓ Amener le client vers une décision finale
- ✓ Effectuer une vente additionnelle
- ✓ finir la vente

#### Résultats de la SPV :

##### Pour l'entreprise :

- ✓ Le chiffre d'affaires est augmenté dans le domaine de la vente aux particuliers
- ✓ Des clients satisfaits par un large choix de végétaux et de se fait une bonne publicité sur l'entreprise.
- ✓ Montrer la qualité de ses produits
- ✓ Une image d'entreprise soignée

##### A titre personnel :

- ✓ Améliorer mes connaissances en végétaux et dans leur caractéristique technique.
- ✓ Savoir réaliser une meilleure découverte du besoin client et de ses attentes
- ✓ Savoir prendre des responsabilités et devenir autonome
- ✓ Avoir une meilleure confiance en soi

Je certifie que cette SPV, que je présente à l'épreuve terminale E7-2, n'a fait l'objet d'aucune évaluation certificative préalable dans le cadre de la formation.

Date :

Signature du candidat :